

GUIDE PRATIQUE

Bien vivre dans votre logement



Édito

Vous êtes logé par Elogie-Siemp, bailleur social de la Ville de Paris, qui construit, réhabilite et gère près de 30 000 logements à Paris et en banlieue.

Nous nous engageons à vous procurer un logement et un service de qualité. Vous retrouverez dans ce guide les différents services que nous vous proposons ainsi que des conseils pour rendre votre quotidien le plus agréable possible.

4 — Vos contacts

8 — Votre Espace locataire

12 — Vous arrivez
dans votre logement

14 — Vous habitez
dans votre logement

30 — Vous quittez
votre logement

Vos contacts

Elogie-Siemp vous accompagne tout au long de votre parcours résidentiel. En fonction de votre problématique, contactez le bon interlocuteur pour un meilleur traitement de votre demande.

Nous enregistrons toutes vos demandes et réclamations, afin d'en assurer leur traçabilité systématique jusqu'à leur résolution.

Les gardiens et gardiennes

Ils sont vos interlocuteurs privilégiés pour toutes vos demandes techniques. Retrouvez leur numéro de téléphone et les horaires d'ouverture de leur espace d'accueil sur l'affiche « Nous contacter » présente dans votre hall.

Les chargés de relation locataires

Ils font partie du Service Relations Locataires (SRL) et vous répondent au téléphone pour vous aider dans vos demandes. Ils sont joignables au 01 40 47 55 55, du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30.

Elogie-Siemp Assistance

En dehors de nos horaires d'ouverture, notre service d'intervention d'urgence, Elogie-Siemp Assistance, prend en charge les incidents techniques survenus dans votre logement ou votre immeuble, nécessitant une intervention immédiate. Il est joignable au 01 40 47 55 55 en tapant le «1» pour une mise en relation, du lundi au vendredi de 16h30 au lendemain 9h30, les week-ends et jours fériés.

L'Espace locataire

Pour y accéder, rendez vous sur : www.elogie-siemp.paris en cliquant en haut à droite sur « Mon espace locataire », ou directement sur : www.extranet.elogie-siemp.paris.

Par courrier

Vous pouvez nous adresser un courrier à :
Elogie-Siemp
8 bd d'Indochine, 75924 Paris Cedex 19

Vos demandes administratives

Elles concernent votre bail, le suivi de votre compte locataire ou le paiement de votre loyer et de vos charges.

Vos demandes techniques

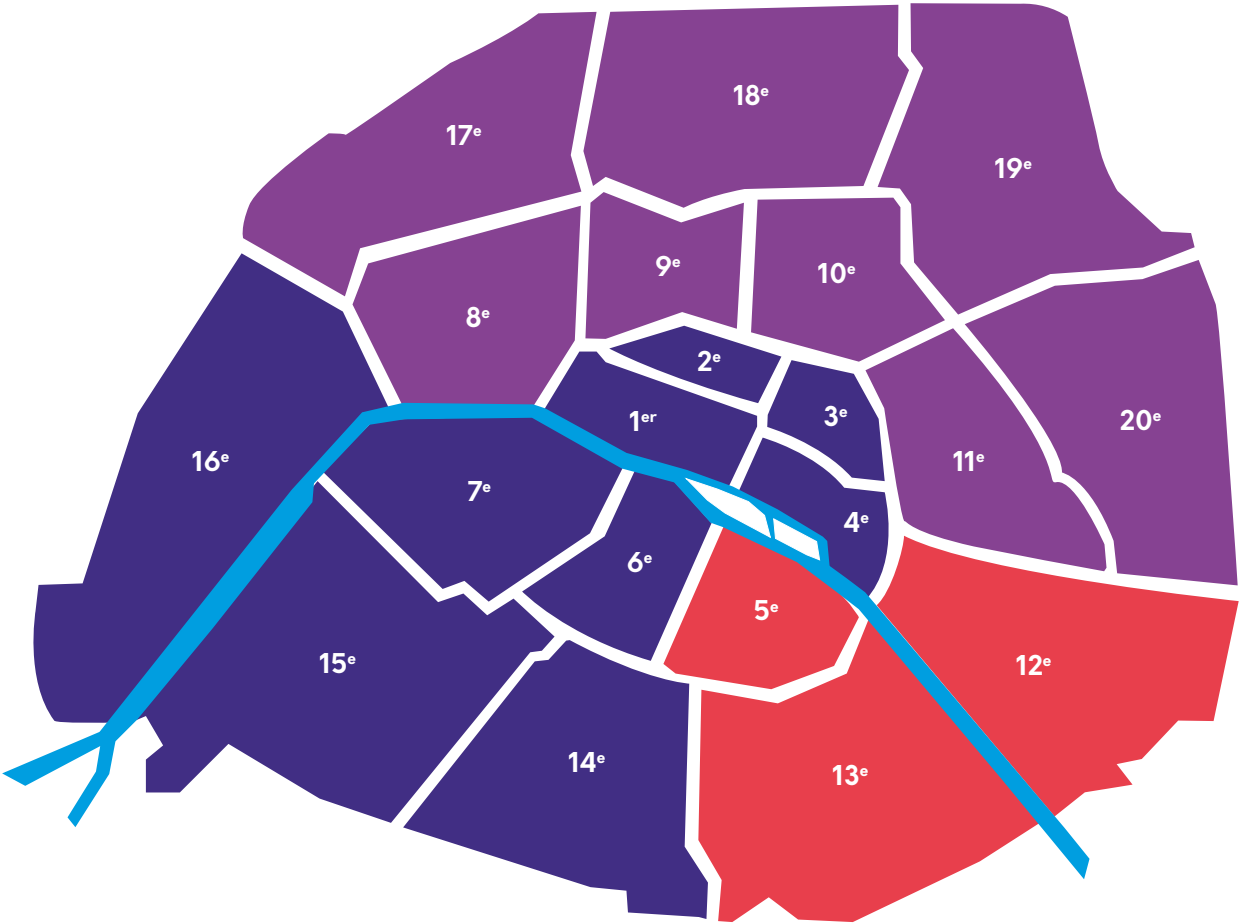
Elles concernent un problème lié aux équipements de votre logement ou de votre immeuble, des travaux dans votre immeuble ou la propreté des parties communes. Toute demande est enregistrée et suivie jusqu'à sa clôture dans notre logiciel. Nous la prenons en compte et mettons en œuvre une première action.

- ▶ **Immédiatement**, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause.
- ▶ **Dans les trois jours** pour les anomalies graves pouvant porter atteinte au confort quotidien.
- ▶ **Sous huit jours** pour les anomalies courantes.

Améliorer votre satisfaction est une de nos priorités. Néanmoins, si vous souhaitez exprimer votre insatisfaction par écrit, deux solutions s'offrent à vous : nous écrire sur votre Espace locataire, ou nous envoyer un courrier. Cette insatisfaction peut porter sur des problèmes d'ordre technique, financier, administratif, etc. Elle fait l'objet d'un enregistrement et d'un retour d'information par écrit sous huit jours. Nous vous informons également des évolutions dans la prise en charge de votre réclamation.

L'accueil en agence

Nos équipes vous reçoivent du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 sans rendez-vous et l'après-midi sur rendez-vous uniquement.



Vous habitez le 8^e, 9^e, 10^e, 11^e, 17^e, 18^e, 19^e ou 20^e arrondissement, nous vous accueillons au

**1 rue des Marchais,
Paris 19^e**

Vous habitez le 5^e, 12^e ou 13^e arrondissement, nous vous accueillons au

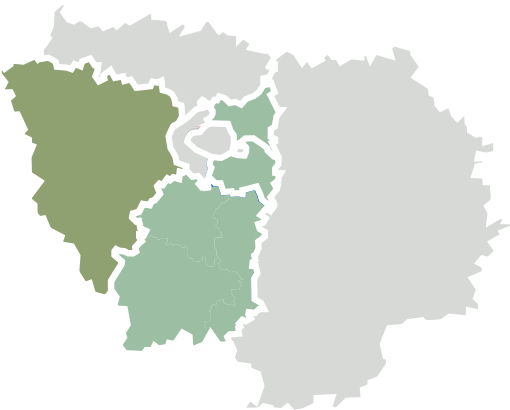
**51 boulevard Auguste Blanqui,
Paris 13^e**

Vous habitez Paris Centre, le 6^e, 7^e, 14^e, 15^e ou 16^e arrondissement, nous vous accueillons au

**40 rue Saint-Denis,
Paris 1^{er}**

Vous habitez à Vigneux-sur-Seine, Ivry-sur-Seine, Villejuif, Fontenay-sous-Bois ou Bobigny, nous vous accueillons au

**26 bis avenue de La Concorde,
Vigneux-sur-Seine**

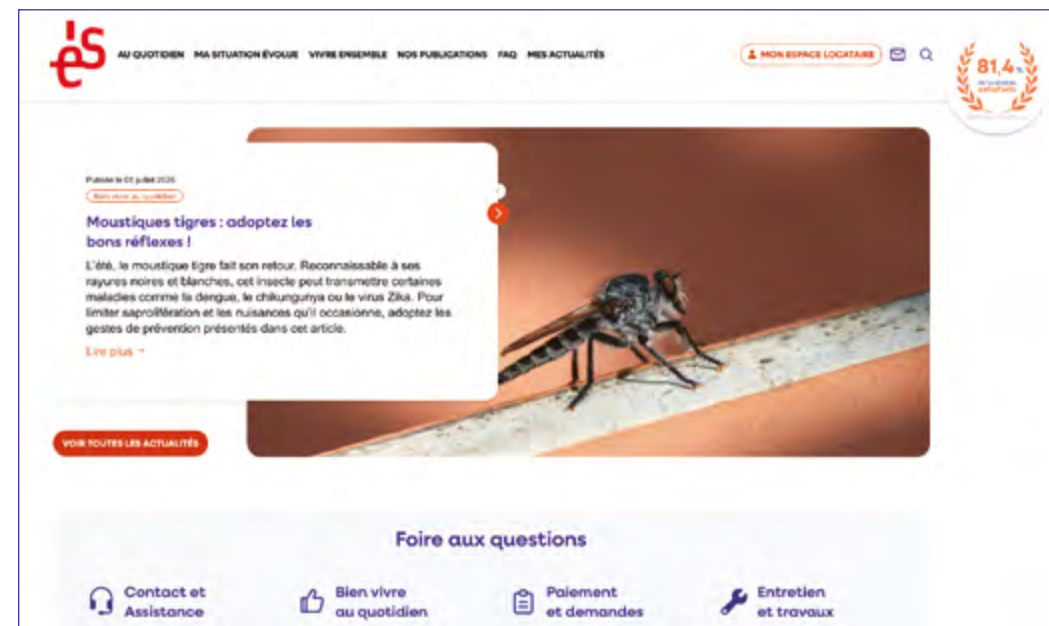


Vous habitez à La Celle Saint-Cloud, nous vous accueillons au

**2 avenue du Parc,
La Celle Saint-Cloud**

Votre Espace locataire

Accessible 24h/24 et 7j/7, simple, clair et sécurisé, il vous offre de nombreux services et simplifie vos demandes.



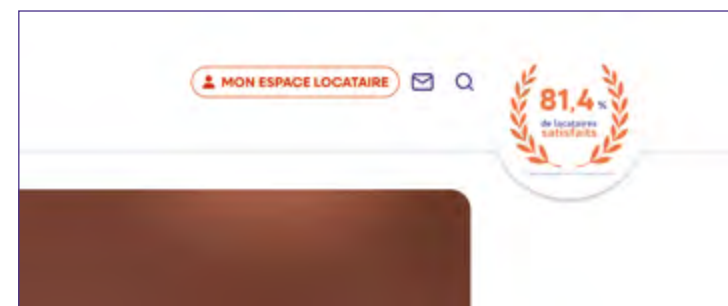
Pour vous connecter sur votre Espace locataire, rendez-vous sur le site :



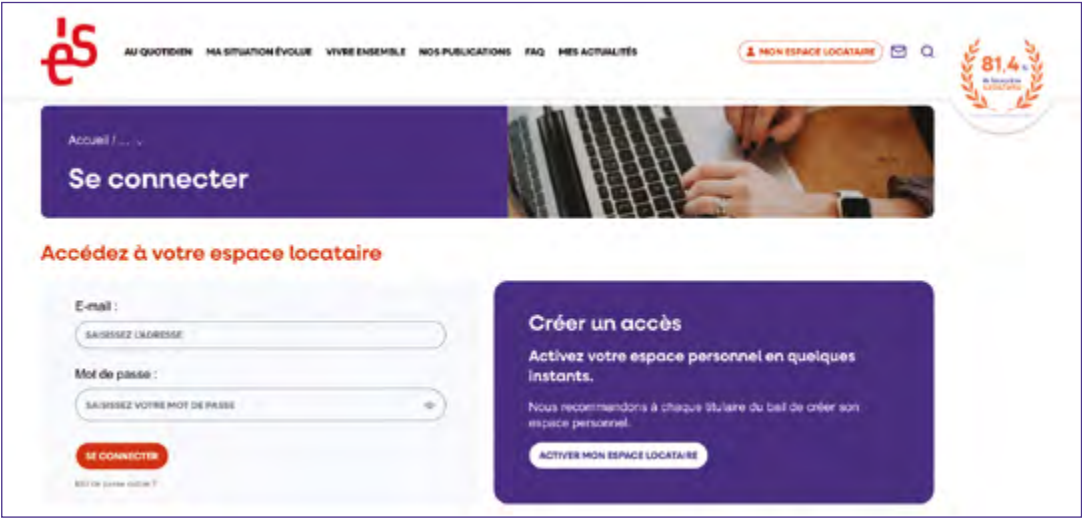
Votre première connexion

Voici les étapes pas à pas pour vous inscrire.

Cliquez sur l'onglet « Mon espace locataire » situé en haut à droite de votre écran.



Vous arrivez alors sur la page d'accès à votre Espace locataire.
Cliquez sur le lien « **Activer mon espace locataire** » dans l'encadré « **Créer un accès** ».



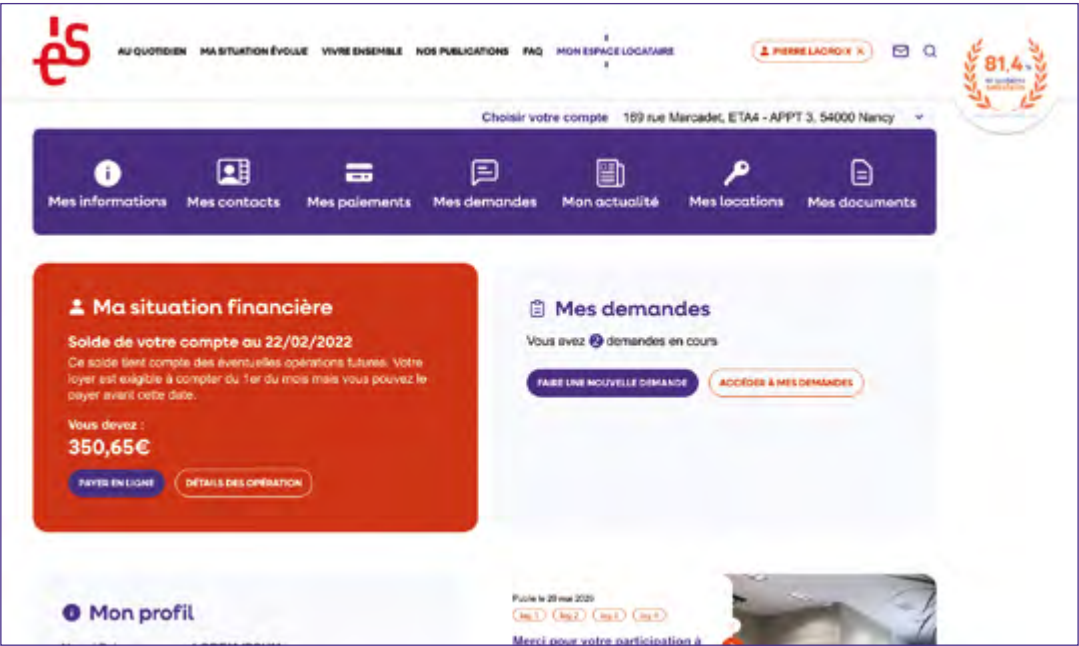
Un formulaire d'inscription apparaît à l'écran. Complétez votre adresse mail, votre identifiant et un mot de passe de première connexion, tous deux remis à la signature de votre bail.

Félicitations ! Vous venez de créer votre Espace locataire. Celui-ci est personnel.

Nous recommandons à chaque titulaire du bail de créer son Espace locataire.

En cas de perte d'identifiant et/ou de mot de passe, appelez le SRL au 01 40 47 55 55. Nos chargés de relation locataires vous assisteront dans cette démarche.

Que trouver sur votre Espace locataire ?



De gauche à droite dans le menu :

- **Mes informations**
Retrouvez toutes vos données personnelles. Vous pouvez y changer votre mot de passe ou mettre à jour votre numéro de téléphone et adresse mail.
- **Mes contacts**
Y sont identifiés vos interlocuteurs privilégiés pour toutes vos demandes administratives et techniques.
- **Mes paiements**
Consultez le solde de votre compte et payez votre loyer.
- **Mes demandes**
Déposez vos demandes administratives et techniques, et suivez leur avancement.
- **Mon actualité**
Consultez nos actualités, nos conseils, bonnes pratiques, etc.
- **Mes locations**
Retrouvez vos biens en location (votre logement, cave, emplacement de stationnement). Vous pouvez aussi y déposer l'attestation d'assurance correspondante.
- **Mes documents**
Téléchargez vos avis d'échéance mensuels, vos régularisations de charges, votre bail. Vous pouvez aussi y déposer votre attestation d'assurance.

ez vous. Bienvenue !

A photograph of a modern house entrance. The door is made of wood with a glass panel and vertical slats. To the right of the door is a wooden planter box filled with various plants, including white flowers and green foliage. The foreground shows a wooden deck and more plants. The background is a white wall with a wooden slatted window. The overall style is modern and natural.

AVANT VOTRE ENTRÉE / À L'ENTRÉE

Vous habitez dans votre logement

Vous êtes désormais locataire. Il en résulte des obligations et des bonnes pratiques : le paiement du loyer et des charges, l'assurance, l'entretien de votre logement, vos relations avec Elogie-Siemp et vos voisins.



Votre loyer et vos charges

Votre avis d'échéance mensuel

Il comporte le montant du loyer à payer, les éventuelles aides (APL, AL), ainsi que des provisions ou acomptes de charges locatives.

Quelles sont vos charges ?

Les charges locatives couvrent les services (chauffage, eau, etc.), l'entretien courant, les taxes locatives et les contrats de maintenance des équipements. Le décret n°87-713 du 26 août 1987 fixe les modalités de facturation de la liste des charges récupérables :

- **Les services rendus** : éclairage des parties communes, eau, chauffage collectif, ascenseur, etc.
- **L'entretien courant** : nettoyage des parties communes, service sortie des ordures ménagères, espaces verts, etc.

- **Les taxes locatives** : enlèvement des ordures ménagères et balayage des abords de l'immeuble (pour Paris), etc.
- **Les contrats de maintenance des équipements** : compteurs d'eau, entretien des chaudières individuelles et des ventilations, etc.
- **Les quatre accords collectifs** (cf. page 21).

Des problèmes peuvent survenir dans votre logement. Le coût des réparations peut être à votre charge ou à celle d'Elogie-Siemp. La réglementation (décret n°87-712 du 26 août 1987) fixe ainsi la liste d'un certain nombre de travaux devant être pris en charge par le locataire du logement. Retrouvez le détail dans la fiche pratique « Réparer et entretenir votre logement ».

Votre décompte de régularisation de charges

Ce document vous est adressé une fois par an. C'est la différence (positive ou négative) entre la somme des provisions pour charges que vous avez versée mensuellement et des dépenses réellement engagées durant une année. Vous devez compléter les sommes versées lorsque la régularisation est débitrice. Lorsqu'elle est en votre faveur, la somme est créditée sur votre compte locataire.



Comment payer votre loyer ?

Vous devez payer votre loyer en début de mois pour le mois précédent, à réception de l'avis d'échéance. Pour vous faciliter la vie et éviter les retards de paiement, adoptez le **prélèvement automatique** (le 5 du mois). Si votre situation personnelle le justifie (chômage, RSA, retraite, etc.), le prélèvement peut être effectué le 10 ou le 15 du mois sur demande.

Le prélèvement automatique est :

- **simple** : il suffit de remplir une fois pour toutes une autorisation de prélèvement via le mandat européen de prélèvement SEPA. Vous n'êtes plus obligé d'envoyer chaque mois un chèque ou de nous faire un virement ;
- **gratuit** : le prélèvement automatique ne vous coûte rien et vous économisez les frais d'envoi ;
- **pratique** : vous êtes sûr de respecter les délais de paiement de vos échéances. Finies les lettres de relance en cas d'oubli, de départ en vacances, de déplacements fréquents ou d'incident imprévu.

Retrouvez la marche à suivre dans la fiche pratique « Optez pour le prélèvement automatique ».

Vous pouvez également régler par :

- **carte bancaire** en ligne depuis votre Espace locataire ou en agence ;
 - **chèque**. Le délai de traitement est d'une quinzaine de jours.
- Elogie-Siemp
CDP 87074 Limoges Cedex 9

- **Efficash**, mais dans ce cas le montant est plafonné à 600 € par mois.

Si vous rencontrez des difficultés à payer votre loyer ou vos charges, contactez immédiatement votre gestionnaire locatif ou votre conseiller(ère) social(e).

Cette démarche évite la transmission de votre dossier au service contentieux dès le premier retard de paiement.



Les services sociaux de votre ville et ceux de la Caisse d'allocations familiales peuvent également vous conseiller.

En fonction de la catégorie de l'immeuble dans lequel vous habitez, et selon votre situation familiale, vous pouvez éventuellement bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) ou de l'Allocation Logement (AL). Ces prestations sont versées à Elogie-Siemp et sont déduites chaque mois de votre avis d'échéance. Dans ce cas, vous n'avez à payer que la différence entre le montant du loyer global et le montant de l'allocation d'aide au logement.

D'autres aides sont également mobilisables en fonction de votre situation.

Rendez-vous sur le site mes-aides.gouv.fr pour vérifier la bonne ouverture de vos droits.

Le Supplément de Loyer de Solidarité

Également appelé surloyer, il peut être facturé lorsque le total des revenus des personnes qui habitent votre logement dépasse d'au moins 20 % les revenus maximum à respecter pour l'attribution d'un logement social.



Scannez le QR code pour en savoir plus sur les plafonds de ressources utilisés pour le calcul de l'enquête SLS/OPS.

Régulièrement Elogie-Siemp vous adresse l'enquête SLS ou l'enquête Occupation du Parc Social (OPS) à laquelle vous devez répondre.

Votre assurance

Assurez votre logement est obligatoire

Votre assurance doit couvrir l'ensemble des biens en location, logement, cave, emplacement de stationnement. Pensez à bien le préciser à votre assureur.

Contre quels risques devez-vous vous assurer ?

Vous devez vous assurer contre les risques locatifs, dégâts et dommages : incendie, explosion, dégât des eaux et dommage électrique.

En cas de manquement, vous risquez la résiliation de votre bail locatif, et la prise en charge par vos soins des conséquences financières liées aux sinistres non assurés.

Renouvelez votre assurance tous les ans

Et envoyez à Elogie-Siemp votre attestation d'assurance à jour chaque année.

Vous pouvez nous la transmettre :

- ▶ sur votre Espace locataire dans la rubrique « Mes documents » ;
- ▶ par mail à l'adresse suivante : attestationassurance@elogie-siemp.paris ;
- ▶ par courrier à l'adresse ci-dessous en indiquant sur l'attestation votre numéro de locataire :

Elogie-Siemp
Direction de la Gestion Locative
SRL - attestation d'assurance
8 boulevard d'Indochine
75924 Paris Cedex 19

Que faire en cas de sinistre ?

Un sinistre (dégât des eaux, incendie, vol) est un événement qui peut être pris en charge par votre assureur. Pour nous prévenir, vous avez quatre possibilités :

1. déclarer le sinistre sur votre Espace locataire ;
2. vous adresser à votre gardien directement en loge ou par téléphone ;
3. contacter le Service Relations Locataires au 01 40 47 55 55, du lundi au vendredi, de 9h30 à 16h30 ;
4. écrire par courrier au 8 boulevard d'Indochine 75924 Paris Cedex 19.

Prenez rapidement contact avec votre assureur qui vous donnera aussi des conseils pour gérer cette situation.

Votre logement au quotidien

Quelques gestes simples vous garantissent une meilleure qualité de vie dans votre logement.

L'aération et la ventilation de votre logement

Pour votre santé et l'entretien de votre appartement, il est nécessaire qu'il soit bien aéré. En effet, le renouvellement d'air contribue à un logement sain.

Pensez à aérer votre logement au moins 5 minutes par jour. Aérez de nouveau 5 minutes lorsque vous produisez beaucoup de vapeur d'eau (cuisine, repassage, séchage de linge). Si vous disposez de convecteurs ou de radiateurs électriques, pensez à les éteindre lorsque vous ouvrez les fenêtres.

Le contrat unique appelé « multirisques habitation » est la meilleure solution car il permet de couvrir un maximum de risques.

La Ville de Paris propose une assurance habitation. Elle s'adresse à tous les locataires parisiens.

Une aération et une ventilation quotidiennes évitent une concentration excessive d'humidité.

Elle est souvent à l'origine de décollements de papiers peints, de dégradations des peintures ou de moisissures.

Si votre logement est équipé d'une Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC), vous devez :

- ▶ nettoyer régulièrement les entrées d'air dans les pièces sèches et d'extraction dans les pièces humides ;
- ▶ veiller à ne pas les boucher ;
- ▶ veiller à ne pas obturer les entrées d'air sur les fenêtres et à replacer les bouches d'aération nettoyées dans les pièces correspondantes.

L'air neuf pénètre par les entrées d'air situées dans les pièces sèches (en général sur les fenêtres), tandis que l'air vicié est évacué par les bouches d'extractions situées dans les pièces humides.

La température dans votre logement

En période froide, veillez à ne pas laisser, en permanence, fonctionner à grand débit les bouches de ventilation réglables, notamment en cuisine.

Si votre chauffage est individuel, ne surchauffez pas votre logement. Si votre chauffage est collectif, la remise en chauffe prend généralement deux à trois jours. La température conseillée pour votre santé est de 19°C dans les pièces de vie. N'hésitez pas à mettre un pull ! Dans les chambres, vous dormirez mieux à une température comprise entre 15 et 17°C.

À partir de 20°C, chaque degré supplémentaire augmente la consommation énergétique de 7 %.

N'utilisez pas d'appareils de chauffage d'appoint (à l'électricité, au gaz ou au pétrole) qui peuvent être coûteux et dangereux pour vous et votre entourage. Fermez vos volets et/ou rideaux le soir afin de mieux conserver la chaleur. En période de chauffe, signalez au gardien si une partie de votre radiateur reste froide.

Nettoyez vos convecteurs et vos radiateurs régulièrement afin de faciliter la diffusion de la chaleur.

Si votre logement est équipé d'une chaudière individuelle au gaz et d'un Détecteur Autonome Avertisseur de monoxyde de carbone (DAACO), vérifiez son bon fonctionnement chaque mois et après une absence prolongée, grâce au bouton TEST. En cas de dysfonctionnement, prévenez votre gardien.

Le nombre d'asthmatiques augmente et cette recrudescence est probablement liée à la qualité de l'air intérieur : les moisissures se développent plutôt dans les milieux humides et les acariens s'installent dans les poussières.

Pour éviter ces problèmes, il faut aspirer régulièrement la poussière, réduire l'humidité des pièces en deçà de 70 % et maintenir la température à 19°C.

Votre appartement ne doit pas être une boîte étanche car la ventilation est indispensable pour renouveler l'air et chasser l'humidité. Isolation et ventilation sont donc complémentaires et indissociables. Le mobilier, les peintures et les revêtements de sol diffusent lentement des substances toxiques, appelées Composés Organiques Volatils ou COV. Avant d'acheter un de ces produits, vérifiez qu'il émet le moins possible de ces substances.

En période chaude, pour éviter la surchauffe de votre logement, empêchez le soleil d'y pénétrer. Pour cela, fermez les fenêtres et les volets, si vous en disposez, pendant la journée. Ventilez le logement lorsqu'il fait le plus frais possible dehors (le soir tard ou le matin très tôt). S'il fait plus frais à l'extérieur qu'à l'intérieur, aérez le logement le plus longtemps possible, et en particulier toute la nuit, afin de rafraîchir les murs. Évitez d'utiliser des appareils qui dégagent de la chaleur.

Votre consommation d'eau

L'eau est disponible à votre robinet 7j/7 et 24h/24, pour autant son traitement et sa distribution ont un coût.

Les relevés périodiques

Si des relevés périodiques de vos consommations sont effectués ou que votre compteur individuel est visible, surveillez l'évolution de vos consommations pour bien les maîtriser et détecter toute fuite d'eau. Depuis votre Espace locataire, vous pouvez également suivre votre consommation au jour le jour grâce à la télérelève des compteurs.

Les fuites et les débits inutiles

N'attendez pas pour faire réparer un équipement (chasse d'eau, robinet, appareil ménager, etc.) qui présente une fuite d'eau, même très faible. Parce qu'il est mal fermé ou parce que son joint n'est plus étanche, il peut perdre jusqu'à 35 m³ par an. Cela représente un coût moyen de 130 €.

Évitez de laisser couler l'eau inutilement : lavage de la vaisselle, brossage des dents, etc.

Préférez les douches aux bains : vous consommerez 30 à 50 litres d'eau, au lieu de 150 à 200 litres.

Elogie-Siemp a conclu avec les représentants des locataires quatre accords collectifs pour mutualiser les coûts et rendre l'entretien du patrimoine plus efficace :

- ▶ entretien robinetterie ;
- ▶ service antenne collective câble ;
- ▶ chaudières individuelles, chauffe-bains gaz et VMC gaz ;
- ▶ traitement des punaises de lit.

Retrouvez le détail de ces accords collectifs sur l'Espace locataires, dans la rubrique « concertation locative ».

Pour agir sur votre facture, vous pouvez vous assurer que vous n'avez pas de fuite grâce à ce test simple : avant de vous coucher, fermez tous les robinets de votre logement et faites un relevé de votre compteur. Si vous constatez le lendemain matin que les chiffres ont continué de tourner pendant la nuit, c'est qu'il y a une fuite ! Pour en connaître l'origine, procédez par élimination en fermant chaque robinet d'arrivée un à un. Si vous ne parvenez toujours pas à la localiser, le recours aux services d'un plombier devient nécessaire. Prévenez votre gardien, ou si un accord collectif a été signé dans votre résidence, la société en charge de l'entretien de la robinetterie.



Vos déchets

La plupart des déchets sont recyclables, s'ils sont triés préalablement.

Acheter moins d'emballage, c'est moins en jeter ! Privilégiez les produits en vrac ou en grande quantité pour diminuer le volume et le poids des emballages. Évitez les produits jetables ou ceux avec plusieurs couches d'emballage. Privilégiez les produits dont l'emballage peut être réutilisé avec des recharges.

Les locaux poubelles

Utilisez les moyens mis à votre disposition pour trier et évacuer tout type de déchets courants, en veillant à respecter les consignes de tri et la destination des poubelles. Les locaux poubelles sont situés dans les espaces collectifs, il est important de les garder propres et de respecter les consignes de tri.

Les encombrants

Ne les déposez pas dans les locaux ordures ménagères. Utilisez les moyens mis à votre disposition par votre ville pour la gestion des encombrants. Pour en savoir plus scannez le QR code correspondant à votre ville.

Paris :



Pour réduire, réemployer et trier vos déchets :



La Celle Saint-Cloud :



Vigneux-sur-Seine :



Les lingettes jetables, très commodés, sont 15 fois plus chères que des lavettes et ne sont ni recyclables ni compostables. L'entretien classique d'un logement de 100 m² produit en une année 1,1 kg de déchets d'emballage contre 23 kg/an dans le cas d'un entretien « tout lingette ».

Si elles sont jetées dans les toilettes, les conséquences peuvent être importantes (réduction du débit qui crée des problèmes d'évacuation ou des engorgements). Bien que la facturation soit souvent collective, les frais liés aux désagréments créés peuvent cependant être à la charge du locataire.

Vos économies d'énergie

L'énergie (électricité, gaz) représente une part importante de votre budget logement. En appliquant quelques recommandations simples, vous réaliserez des économies !

L'éclairage

Préférez des lampes « basse consommation » ou LED aux lampes à halogène, très « gourmandes » en électricité. N'oubliez pas d'**éteindre la lumière lorsque vous quittez une pièce. Privilégiez les apports de l'éclairage naturel**, en y pensant lors de l'installation de votre mobilier. Ne mettez pas de meubles devant vos fenêtres.

Les appareils ménagers et autres équipements électriques

Lors de l'achat d'un appareil ménager, consultez son « étiquette énergétique » et **choisissez de préférence les appareils de classe A** (A+ et A++, lorsqu'ils existent) qui sont les plus économes en électricité.

Ne laissez pas vos appareils en veille (télévision, hi-fi, ordinateur, électroménager, box wifi, etc.). Si possible, utilisez la touche « Éco » qui permet de réduire la température de lavage tout en augmentant le temps de brassage. Avant de remplacer un objet, essayez de le faire réparer.

Si vous disposez de plusieurs appareils en veille, vous pouvez les raccorder à une même rallonge mobile disposant de plusieurs prises de courant et d'un seul interrupteur général. Ainsi, toutes les veilles des appareils sont coupées en même temps.

Les réfrigérateurs et congélateurs représentent près du quart de la consommation électrique des ménages. Cinq millimètres de glace correspondent à 1/3 de consommation d'électricité en plus ! Pour les réfrigérateurs et congélateurs, vérifiez l'étanchéité des joints de porte et dégivrez dès l'apparition de glace.

Les problèmes techniques

L'entretien courant

Si votre logement bénéficie d'une chaudière individuelle au gaz, elle sera entretenue par une société extérieure qui vérifiera son état une fois par an. Vous serez informé de son passage et devrez **impérativement lui assurer l'accès à votre appartement.**

De même, **vous devez également permettre l'accès de votre appartement pour des interventions techniques** (canalisation plomberie, remplacement des convecteurs électriques, remplacement des volets, des stores, interphone intérieur) et **sanitaires** (traitement des nuisibles).

Les ascenseurs

Ils font l'objet d'un contrôle et d'un entretien réguliers. Il peut arriver malgré tout qu'ils tombent en panne. Vous devez alors scrupuleusement vous conformer aux consignes suivantes. N'appellez pas les pompiers, sauf en cas d'extrême urgence.

Si vous êtes vous-même bloqué dans l'ascenseur.

Actionnez le bouton d'alarme situé dans la cabine. Vous êtes aussitôt mis en liaison avec la société qui assure la télésurveillance et une équipe intervient dans un délai de 45 minutes maximum pour vous libérer.

Si vous constatez une panne de l'extérieur.

Prévenez votre gardien ou l'ascensoriste dont le numéro de téléphone est inscrit sur le panneau à côté de l'ascenseur.

En cas d'arrêt non programmé des ascenseurs, Elogie-Siemp a mis en place un service de portage de courses entre 6h et 23h ou sur rendez-vous, pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer ou pour les personnes en fauteuil qui se retrouveraient bloquées. Pour en bénéficier, il vous suffit de contacter :

- ▶ le SRL au 01 40 47 55 55, du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30 ;
- ▶ Elogie-Siemp Assistance au 01 40 47 55 55, du lundi au vendredi de 16h30 au lendemain 9h30, le week-end et les jours fériés, 24h/24. Tous nos appareils sont équipés d'un

dispositif de télésurveillance qui signale tout dysfonctionnement aux ascensoristes. Les enfants doivent être accompagnés par leurs parents pour utiliser l'ascenseur.



L'électricité

L'installation électrique de votre appartement est placée sous votre responsabilité. Vérifiez le bon état de vos appareils électriques. Ne raccordez votre matériel électroménager qu'à des prises avec terre (deux trous et une branche).

Ne modifiez pas l'installation électrique sans en avoir demandé préalablement l'autorisation à votre agence.

Le Détecteur Autonome Avertisseur de Fumée (DAAF)

Il détecte les fumées émises dès le début d'un incendie et sonne immédiatement en présence de fumée dans votre logement. Il émet un signal suffisant pour réveiller une personne endormie dans le logement dans lequel un incendie se déclenche. Il convient de le dépoussiérer régulièrement et de vérifier son fonctionnement annuellement à l'aide du bouton TEST.

Si la pile doit être changée, celle-ci est à votre charge.



La prévention incendie

Appelez les sapeurs-pompiers au 18 en leur indiquant votre adresse.

Le feu s'est déclaré à l'intérieur du logement :

- ▶ quittez votre logement ;
- ▶ prévenez votre voisinage immédiat ;
- ▶ évacuez l'immeuble par les escaliers ;
- ▶ ne prenez jamais l'ascenseur.

Le feu s'est déclaré à l'extérieur du logement :

- ▶ restez à l'intérieur du logement et évitez tout courant d'air ;
- ▶ coupez le gaz et l'électricité ;
- ▶ déposez des chiffons mouillés au bas de votre porte d'entrée et n'hésitez pas à l'arroser si nécessaire ;
- ▶ signalez votre présence aux fenêtres sans les ouvrir.



Vos relations avec Elogie-Siemp, vos voisins, etc.

Vivre en bon voisinage

Vous attendez de vos voisins qu'ils respectent votre tranquillité. Ils souhaitent tout autant que vous respectiez la leur.

Les nuisances sonores

Veillez à réduire les bruits à la source, c'est-à-dire prioritairement ceux provenant de votre propre logement (télévision, hi-fi, matériel de bricolage, voix, etc.), et notamment les bruits d'impact (chocs sur le sol, déplacements de meubles, talons, etc.). Pensez à avertir vos voisins lorsque vous organisez une fête ou effectuez des travaux.

Respectez des plages horaires correctes, en vue de minimiser la gêne causée. Les activités bruyantes doivent rester occasionnelles.

Les collaborateurs assermentés

Certains des collaborateurs d'Elogie-Siemp sont assermentés. Ils peuvent sanctionner les locataires en cas de flagrant délit d'incivilité. Concrètement, le garde particulier assermenté, après constat d'une infraction commise par un locataire, peut dresser un procès verbal, pouvant conduire à une amende ou à une convocation par le Tribunal de Police.



Les animaux

Vos animaux doivent rester sous votre surveillance.

Vous êtes responsable des dégâts, du bruit ou des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Ne nourrissez pas les pigeons.

Outre les salissures engendrées, ils sont vecteurs de maladie ; la nourriture attire les rats.

Le cadre de vie

Ne stockez rien dans les parties communes, elles ne sont pas le prolongement de votre appartement. Les circulations doivent être dégagées pour des raisons de sécurité incendie, en cas d'intervention des pompiers.

N'encombrez pas les balcons. Ils ne sont pas un lieu de stockage, n'y faites pas sécher de linge, fixez solidement vos bacs à fleurs vers l'intérieur et veillez à ce qu'ils ne débordent pas.

N'encombrez pas les locaux communs d'ordures ménagères et vélos.

Votre situation évolue

Votre situation personnelle ou familiale est susceptible d'évoluer au cours des années. Ces modifications peuvent avoir un impact sur votre situation locative et donner lieu à de nouveaux besoins.

Changement de coordonnées

Il est important pour nos équipes de pouvoir disposer de vos coordonnées à jour. En cas de changement de numéro de téléphone ou d'adresse mail, vous pouvez en faire la modification depuis votre Espace locataire ou les transmettre à votre gardien ou à votre agence.

Modification de la composition de votre famille

Toute modification de la composition de votre famille doit être signalée en agence. En effet, elle peut notamment entraîner un changement de vos droits à une aide au logement (APL ou AL).

Respectez les emplacements de stationnement. Tout stationnement anarchique est susceptible d'empêcher l'arrivée des secours ou causer des dommages dont vous seriez responsable. L'occupation d'une place de stationnement sans droit ni titre vous expose à un risque d'enlèvement.

Plus globalement, tout travaux modifiant le logement est soumis à validation d'Elogie-Siemp.

Votre agence vous indiquera les documents à nous transmettre :

- ▶ mariage : acte de mariage ;
- ▶ pacs : convention de Pacs ;
- ▶ naissance/adoption : certificat de naissance ou d'adoption ;
- ▶ divorce/séparation : jugement de divorce ou attestation de séparation de corps ;
- ▶ décès : certificat de décès.

Besoin d'aide ?

Le service social d'Elogie-Siemp vous conseille, oriente et soutient en fonction de vos besoins (difficultés à payer votre loyer, autonomie, situation de violence intrafamiliale). Son rôle est notamment de prévenir les expulsions locatives.

En revanche, il n'intervient ni dans les demandes d'adaptation, ni de mutation.

En agence et sur l'Espace locataires, vous pouvez consulter le guide pratique « Accéder à vos aides » de votre arrondissement si vous habitez à Paris ou de votre ville..

En savoir plus sur :

<https://extranet.elogie-siemp.paris/fr/guides-des-aides.html>

Adaptation de votre logement en cas de handicap ou de vieillissement

Si vous faites face à des difficultés particulières liées au handicap ou au vieillissement, adressez-nous votre demande par courrier ou via votre Espace locataire.

Nous étudierons ensemble votre situation afin de vous proposer une solution adaptée. Votre demande doit être faite par écrit afin de justifier de cette évolution.

En savoir plus sur :

<https://extranet.elogie-siemp.paris/fr/adaptation-de-votre-logement.html>



Changement de logement

Peut-être avez-vous besoin d'un logement plus grand ou plus petit ? Adressez-nous une demande de mutation motivée via votre Espace locataire ou par courrier à :

Elogie-Siemp
Service attributions et relogements
8 boulevard d'Indochine
75924 Paris Cedex 19

Notre service des attributions vous indiquera les démarches à effectuer.

Les délais peuvent être longs pour obtenir satisfaction car les demandes sont nombreuses.

En savoir plus sur :

<https://extranet.elogie-siemp.paris/fr/changement-de-logement-mutation.html>

Le NUR (Numéro Unique Régional) est le numéro de votre demande de logement social. Il garantit votre inscription en tant que demandeur de logement social et certifie la date de votre demande.

Ce numéro est valable un an. Il est important de renouveler votre demande chaque année afin de conserver votre numéro qui a donc la même durée de validité que votre dossier de demande de logement.

Bien vivre ensemble

Le Plan de Concertation Locative (PCL) prévoit la mise à disposition des moyens matériels et financiers (subvention à la représentation nationale et aide aux projets locaux) aux représentants des locataires pour qu'ils puissent exercer pleinement leur rôle. Le Conseil de Concertation Locative (CCL) est une instance de dialogue et de réflexion entre Elogie-Siemp et les représentants des associations de locataires sur toutes les questions relatives au logement et à son environnement.

En savoir plus sur :

<https://extranet.elogie-siemp.paris/fr/les-associations-de-locataires.html>

Les associations nationales de locataires

AFOC : Association Force Ouvrière Consommateurs

CGL : Confédération Générale du Logement

CNL : Confédération Nationale du Logement

CLCV : Consommation, Logement et Cadre de Vie

DAL : Droit Au Logement

SLC-CSF : Syndicat du Logement et de la Consommation - Confédération Syndicale des Familles



Depuis 2018, 24 bailleurs d'Île-de-France ont mis en place le dispositif Échanger Habiter qui vous permet, sous certaines conditions, d'échanger votre logement avec un locataire du parc des autres bailleurs.

Inscrivez-vous sur le site Échanger Habiter (www.echangerhabiter.fr) et consultez régulièrement le site LOC'annonces (teleservices.paris.fr/locannonces) sur lequel vous trouverez des annonces de logements sociaux disponibles à la location.

Vous quittez votre logement

Vous souhaitez donner congé de votre logement ? Le délai de préavis, imposé par la loi, est d'un mois.

Dès que vous avez connaissance de la date de votre départ, prévenez Elogie-Siemp par lettre recommandée avec accusé de réception. Pour que le congé soit valable, tous les titulaires du bail doivent signer la lettre.

L'état de votre logement

Des réparations locatives peuvent vous être facturées lors de votre départ. C'est le cas lorsque l'état des lieux de sortie laisse apparaître une détérioration importante par rapport à l'entrée dans les lieux :

- ▶ papiers peints et peintures dégradés ;
- ▶ revêtements de sols usés au-delà de l'usage normal ;
- ▶ appareils sanitaires cassés ou fêlés ;
- ▶ portes, fenêtres, serrures abîmées ou faussées ;
- ▶ trous dans les murs ou les cloisons ;
- ▶ vitres cassées ou fêlées ;
- ▶ appareils électriques et de chauffage détériorés ;
- ▶ canalisations d'eau ou de chauffage endommagées ou percées ;
- ▶ portes ou cloisons supprimées.

En outre, vous devez avoir réalisé le débarrassage et le nettoyage complets du logement et de ses annexes (cave, balcon, etc.). Votre logement doit être laissé tel qu'il était lors de votre arrivée.

La visite conseil

Votre gardien se tient à votre disposition pour organiser une visite conseil quelque temps après la réception de votre congé et avant la date prévue de votre départ.

Les éventuelles réparations locatives et consignes vous seront précisées lors de cette visite.

Pour éviter de payer des réparations locatives importantes, il est préférable que vous procédiez vous-même aux travaux, réparations et nettoyage nécessaires avant votre départ.

L'état des lieux de sortie

Il est établi lorsque le logement est vide, ainsi que tout autre local ou annexe (cave notamment) et détermine de façon définitive les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables par comparaison avec l'état des lieux d'entrée. Si elles existent, celles-ci sont déduites de votre dépôt de garantie. Les réparations liées à la vétusté et résultant d'un usage normal sont à la charge d'Elogie-Siemp.

Votre départ

Vous remettez toutes les clés et badges d'accès du logement et de l'immeuble, de la boîte aux lettres, de la cave et éventuellement de votre emplacement de stationnement à votre gardien.



Le solde de tout compte

Dans les deux mois suivant votre **départ**, vous recevez votre solde de tout compte prévoyant la restitution du dépôt de garantie que vous avez versé lors de la signature de votre contrat de location. Ce solde peut, toutefois, être débiteur (en faveur d'Elogie-Siemp) si des impayés éventuels de loyers, de charges ou des réparations locatives facturées dépassent le dépôt de garantie.

La suppression de votre Espace locataire

Vous pouvez encore accéder à votre Espace locataire durant les deux mois qui suivent votre départ. Passé ce délai, votre compte ne sera plus actif et vos documents (avis d'échéance, régularisation de charges) ne seront plus accessibles. Pour les conserver, nous vous invitons à les télécharger avant que votre compte ne soit désactivé.

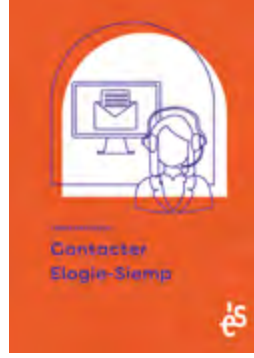
De nombreux guides et fiches pratiques sont disponibles dans l'espace d'accueil de votre gardien ou gardienne, en agence ou sur l'Espace locataires.

N'hésitez pas à les consulter.

Le guide "Bien vivre dans votre logement" est édité par Elogie-Siemp. Société d'économie mixte locale au capital de 1 689 562 € – SIREN 552 038 200 – RCS Paris B 552 038 200 – N° TVA intracommunautaire FR50 552 038 200 – Siège social : 8, boulevard d'Indochine, 75924 Paris Cedex 19.

Conception, rédaction et coordination : direction de la communication (Juliette Zylberberg, Clotilde Hauzy, Alix Simon) • La direction de la communication remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce document • Crédits photographiques : Cyril Bruneau, DR. • Création graphique : k-i-s.me • Impression : Willaume-Egret – 16, rue Denis Papin – Z.A. des Montatons – 91240 Saint-Michel-sur-Orge – imprimeur certifié FSC®, PEFC et Imprim'Vert • Direction de la communication 0726





Retrouvez-nous aussi
sur les réseaux sociaux et l'Espace locataires
extranet.elogie-siemp.paris



Service Relations Locataires
au 01 40 47 55 55
de 9h30 à 16h30 sans interruption.